

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN  
PEMBELIAN DI TOKO KHASANAH SARI BAKERY METLAND  
CILEUNGI BOGOR**

**SKRIPSI**



**NAMA : SALSABILA OVYLIA JANGLAR**

**NIM : 43119210087**

**MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2022**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN  
PEMBELIAN DI TOKO KHASANAH SARI BAKERY METLAND  
CILEUNGI BOGOR**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana

Jakarta



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Nama : Salsabila Ovyllia Janglar  
Nim : 43119210087

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2022**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Salsabila Ovylya Janglar  
NIM : 43119210087  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN  
PEMBELIAN DI TOKO KHASANAH SARI BAKERY METLAND  
CILEUNGI BOGOR  
Tanggal Sidang : 26 Januari 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing

Eri Marlapa, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

LPTA 02232077



Please Scan QRCode to Verify

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Salsabila Ovyliya Janglar

NIM : 43119210087

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumber sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 31 Januari 2023



Salsabila Ovyliya Janglar

NIM : 43119210087

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Pembelian Di Toko Khasanah Sari Bakery Metland Cileungsi Bogor”**. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusun Proposal skripsi penelitian ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya kepada Dr. Eri Marlapa, S.E, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan kepada peneliti dan peneliti ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya kepada peneliti.
5. Bapak Zulkifli selaku General Manager Toko Khasanah Sari Bakery.
6. Teristimewa, terima kasih kepada orang tua, nenek dan kedua adik saya yang telah memberikan semangat, doa serta dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada saya serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada kekasih saya Bripda Hilmy Maulana Ikhsan, sahabat saya Andreina Shavira Putri B, Erina Aurellia A, teman terdekat saya Miranda Fisa, Najwa Salsabilla, Arjuna Satrio Ramadhani yang selalu menghibur, memberikan dukungan dan motivasi kepada saya agar saya semangat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang dapat membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 20 April 2022

Salsabila Ovyliya Janglar

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT. Yang melimpahkan segala rahmat dan hidayahnya kepada kita semua. Alhamdulillah atas kemudahan dan jalan yang diberikan sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini saya persembahkan sepenuhnya kepada ketiga orang hebat dalam hidup saya, Ayah, Mama dan Yeye. Ketiganya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan. Saya selamanya bersyukur dengan keberadaan kalian sebagai sosok penyemangat serta alasan saya bertahan dan berjuang hingga saat ini. Saya akan tumbuh, untuk menjadi yang terbaik yang saya bisa. Pencapaian saya hingga saat ini adalah persembahan istimewa yang ingin saya berikan untuk Ayah, Mamah dan Yeye. Semoga ini menjadi langkah awal untuk saya bisa menjadi anak yang sukses dan membuat bangga Ayah, Mamah dan Yeye.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kontribusi Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	<b>10</b>
A. Kajian Pustaka .....	10
1. Manajemen Pemasaran .....	10
a. Definisi Manajemen Pemasaran .....	10
b. Konsep Pemasaran .....	11
c. Bauran Pemasaran.....	13
d. Tujuan Pemasaran .....	15
2. Keputusan Pembelian.....	16
a. Definisi Keputusan Pembelian.....	16



b.	Dimensi dan Indikator Pengambilan Keputusan .....	17
c.	Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	18
3.	Harga .....	20
a.	Definisi Harga .....	20
b.	Dimensi dan Indikator Harga .....	21
c.	Faktor yang Mempengaruhi Harga .....	23
4.	Cita Rasa .....	24
a.	Definisi Cita Rasa .....	24
b.	Dimensi dan Indikator Cita Rasa .....	26
c.	Faktor yang Mempengaruhi Cita Rasa .....	28
5.	Kualitas Pelayanan .....	29
a.	Definisi Kualitas Pelayanan .....	29
b.	Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan .....	30
c.	Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	32
6.	Penelitian Terdahulu .....	34
B.	Rerangka Konseptual .....	38
C.	Pengembangan Hipotesis .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>40</b>
A.	Waktu dan Tempat Penelitian .....	40
B.	Desain Penelitian .....	40
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	40
1.	Definisi Variabel .....	40
a.	Variabel Independen .....	41
b.	Variabel Dependen .....	41
2.	Operasionalisasi Variabel .....	41
D.	Skala Pengukuran .....	45
E.	Populasi dan Sampel .....	45
1.	Populasi .....	45
2.	Sampel Penelitian .....	46

F. Teknik Pengumpulan Data.....	47
G. Metode Analisis Data.....	48
1. Statistik Deskriptif .....	48
2. Uji Kualitas Data.....	48
a. Uji Validitas .....	48
b. Uji Reliabilitas .....	50
3. Uji Asumsi Klasik.....	50
a. Uji Normalitas.....	51
b. Uji Multikolonieritas.....	51
c. Uji Heterokedastisitas .....	52
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	52
5. Uji Hipotesis .....	53
a. Uji F Analysis of Varian (ANOVA).....	53
b. Uji Parsial (Uji t).....	54
6. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
A. Deskripsi Perusahaan .....	56
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	58
B. Analisis Data.....	59
1. Hasil Uji Deskriptif.....	59
a. Hasil Uji Deskriptif untuk Variabel Keputusan Pembelian .....	60
b. Hasil Uji Deskriptif untuk Variabel Harga .....	61
c. Hasil Uji Deskriptif untuk Variabel Cita Rasa .....	62
d. Hasil Uji Deskriptif untuk Variabel Kualitas Pelayanan .....	63
2. Hasil Uji Kualitas Data .....	64
a. Uji Validitas .....	64
1) Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y) .....	65

2) Uji Validitas Harga (X1).....	66
3) Uji Validitas Cita Rasa (X2).....	66
4) Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X3).....	67
b. Uji Reliabilitas .....	68
3. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	69
a. Hasil Uji Normalitas .....	69
b. Hasil Uji Multikolinieritas .....	71
c. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	72
4. Analisis Regresi Liner Berganda .....	73
5. Uji Hipotesis .....	76
a. Hasil Uji Simultan (Uji Statistik F) .....	76
b. Hasil Uji Secara Parsial (Uji Statistik t) .....	76
6. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	78
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	79
1. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian .....	79
2. Pengaruh Cita Rasa terhadap Keputusan Pembelian .....	80
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian .....	80
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>82</b>
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran .....	83
C. Saran Penelitian Selanjutnya.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>91</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Data Top Brand Award Toko Roti/Bakery Tahun 2021	4
1.2	Data Penjualan Roti Di Khasanah Sari Bakery Tahun 2020/2021	5
1.3	Data Prasurvey Keputusan Pembelian Roti Khasanah	6
2.1	Penelitian Terdahulu	34
3.1	Operasionalisasi Variabel Keputusan Pembelian	42
3.2	Operasionalisasi Variabel Harga	43
3.3	Operasionalisasi Variabel Cita Rasa	43
3.4	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan	44
3.5	Instrument Skala Likert	45
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
4.4	Uji Deskriptif Jawaban Kuisioner Variabel Keputusan Pembelian	60
4.5	Uji Deskriptif Jawaban Kuisioner Variabel Harga	61
4.6	Uji Deskriptif Jawaban Kuisioner Variabel Cita Rasa	62
4.7	Uji Deskriptif Jawaban Kuisioner Variabel Kualitas Pelayanan	63
4.8	Validitas Keputusan Pembelian	65
4.9	Validitas Harga	66
4.10	Validitas Cita Rasa	66

4.11	Validitas Kualitas Pelayanan	67
4.12	Uji Reliabilitas	69
4.13	Hasil Uji Normalitas	70
4.14	Hasil Uji Multikolinieritas	72
4.15	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	74
4.16	Hasil Uji Statistik F	76
4.17	Hasil Uji Hipotesis (Uji Statistik t)	77
4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	79



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Rerangka Pemikiran	38
4.1	Grafik Histogram Keputusan Pembelian	71
4.2	Hasil Uji Heteroskedestisitas	73



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	91
2	Hasil Kuesioner	96
3	Hasil Uji Statistik Deskriptif	105
4	Hasil Uji Validitas	106
5	Hasil Uji Reabilitas	107
6	Hasil Uji Normalitas	107
7	Hasil Uji Multikolinieritas	108
8	Hasil Uji Heteroskedastisitas	108
9	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	108
10	Hasil Uji Statistik F (ANOVA)	108
11	Hasil Uji Statistik Uji Hipotesis (Uji Statistik t)	109
12	Hasil Uji Koefisien Determinasi	109

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA